

**مدیریت استرس و فرسودگی شغلی :****تکنیک های مؤثر برای افزایش تاب آوری و بهبود کیفیت زندگی کاری و شخصی افراد شاغل**

آسیه مداحی پور \*

۱- کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی، استان تهران، ایران .  
(مددکار اجتماعی بیمارستان شهر دهدشت)

**چکیده**

استرس و فرسودگی شغلی از مشکلات رایج در محیط های کاری هستند که می توانند تأثیرات منفی جدی بر سلامت روانی و جسمی افراد داشته باشند. در این مقاله، تلاش شده است تا با ارائه یک دیدگاه جامع و علمی، راهکارهای مؤثری برای مدیریت استرس و مقابله با فرسودگی شغلی معرفی شود. استرس شغلی به طور عمده به فشارها و تنش های مرتبط با وظایف شغلی، ساعات کاری طولانی، توقعات غیرواقعی و کمبود حمایت اجتماعی و سازمانی اشاره دارد. از سوی دیگر، فرسودگی شغلی به یک وضعیت روانی و جسمی می انجامد که در آن فرد احساس می کند دیگر توان مقابله با فشارهای کاری را ندارد و این امر می تواند به کاهش عملکرد، افسردگی و اضطراب منجر شود. در بخش اول مقاله، ابتدا به تعریف استرس شغلی و فرسودگی شغلی پرداخته می شود. سپس عوامل اصلی ایجاد استرس شغلی مانند حجم زیاد کار، شرایط نامناسب محیط کاری، و فشارهای ناشی از انتظارات غیرواقعی توضیح داده می شود. علائم فرسودگی شغلی نیز شامل خستگی مفرط، کاهش انگیزه، احساس بی ارزشی و افسردگی مورد بررسی قرار می گیرد. بخش دوم مقاله به تکنیک های مدیریت استرس اختصاص دارد. در این بخش، روش های مؤثری برای کاهش استرس شغلی نظیر ایجاد تعادل میان کار و زندگی، تمرین های خودمراقبتی مانند مراقبه و ورزش، و مهارت های مدیریت زمان مانند اولویت بندی و استفاده از تکنیک های بهره وری همچون پومودورو معرفی می شود. همچنین به اهمیت تنظیم مرزهای زمانی میان کار و زندگی شخصی اشاره می شود تا فرد بتواند از فرسودگی شغلی جلوگیری کند. در بخش سوم، راهکارهایی برای افزایش تاب آوری شغلی بررسی می شود. تقویت مهارت های ارتباطی نظیر گوش دادن فعال و ابراز احساسات، و پذیرش تغییرات به عنوان فرصتی برای رشد، از جمله روش های مؤثر برای افزایش تاب آوری به شمار می آیند. این بخش بر اهمیت انعطاف پذیری و آمادگی برای مواجهه با چالش های غیرمنتظره تأکید می کند. بخش چهارم مقاله به بهبود کیفیت زندگی کاری و شخصی می پردازد. در این بخش، به اهمیت بهبود مستمر از طریق دریافت بازخورد، آموزش و توسعه فردی، و ایجاد محیط های کاری حمایت گر اشاره می شود. محیط های کاری حمایتی که در آن ها همکاران و مدیران از یکدیگر پشتیبانی می کنند، می توانند به کاهش استرس و افزایش انگیزه فردی کمک کنند. در نهایت، این مقاله نتیجه گیری می کند که با شناخت دقیق منابع استرس و به کارگیری تکنیک های مدیریت استرس، افزایش تاب آوری و ایجاد یک محیط کاری مثبت، می توان به بهبود کیفیت زندگی کاری و شخصی دست یافت. استرس و فرسودگی شغلی مشکلاتی هستند که می توانند با رویکردهای درست مدیریت شوند و فرد قادر خواهد بود با آرامش و بهره وری بیشتر به وظایف خود ادامه دهد.

**واژگان کلیدی:** مدیریت استرس، فرسودگی شغلی، تاب آوری، کیفیت زندگی کاری، تکنیک های مقابله

## مقدمه :

در دنیای پیچیده و پرتنش امروزی، که با تغییرات سریع تکنولوژیکی، فشارهای اقتصادی و اجتماعی، و همچنین انتظارات روزافزون از افراد در محیط های کاری همراه است، مدیریت استرس و پیشگیری از فرسودگی شغلی (Burnout) به یکی از اولویت های اصلی برای افراد شاغل تبدیل شده است (Bhárbara et al., ۲۰۱۷). امروزه، بسیاری از کارکنان با چالش های روزمره ای مواجه اند که نه تنها بر عملکرد فردی آنها تأثیر می گذارد، بلکه می تواند کیفیت زندگی شخصی شان را نیز تحت تأثیر قرار دهد. استرس شغلی که یکی از اصلی ترین منابع این فشارها به شمار می آید، نه تنها موجب کاهش کارایی و بهره وری فرد می شود بلکه می تواند به آسیب های جدی روانی و جسمی نیز منجر گردد. (حسینی و همکاران، ۱۴۰۲)

استرس شغلی به طور خاص زمانی به وجود می آید که فرد با فشارهای زیاد کاری مواجه می شود، عواملی همچون حجم زیاد کار، شرایط کاری نامناسب، فقدان حمایت از سوی همکاران و مدیران، و انتظارات غیرواقعی، می تواند فرد را در معرض استرس شدید قرار دهد. این وضعیت ممکن است با احساس نگرانی، اضطراب، یا خستگی مفرط همراه باشد و فرد را از لحاظ جسمانی و روانی به چالش بکشد. در بسیاری از موارد، اگر این استرس ها ادامه یابد و فرد نتواند به طور مؤثری با آنها مقابله کند، ممکن است به فرسودگی شغلی تبدیل شود.

فرسودگی شغلی یک وضعیت روانی و جسمی است که فرد در آن احساس می کند که انرژی و انگیزه ای برای انجام کارهای روزمره اش ندارد. این وضعیت می تواند موجب کاهش شدید در عملکرد فرد، بی علاقه گی به کار، و ناتوانی در مواجهه با وظایف روزانه گردد. فرسودگی شغلی به ویژه زمانی رخ می دهد که فشارهای شغلی مداوم و بدون وقفه باقی بمانند و فرد فرصت و توانایی برای استراحت و تجدید انرژی نداشته باشد (حقانی، ۱۴۰۰). از جمله علائم این شرایط می توان به احساس خستگی مزمن، کاهش انگیزه، افسردگی، اضطراب، و حتی مشکلات جسمی مانند سردرد و مشکلات گوارشی اشاره کرد.

در این شرایط، یادگیری و استفاده از تکنیک های مؤثر برای مدیریت استرس و جلوگیری از فرسودگی شغلی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این تکنیک ها می توانند به افراد کمک کنند تا نه تنها فشارهای کاری خود را بهتر مدیریت کنند، بلکه بتوانند تعادل بهتری میان زندگی شغلی و شخصی ایجاد کرده و از سلامت روانی خود محافظت کنند. برخی از تکنیک های مؤثر برای کاهش استرس عبارتند از ایجاد تعادل میان کار و زندگی شخصی، استفاده از روش های خودمراقبتی مانند ورزش منظم، مراقبه و تکنیک های تنفسی، و همچنین مدیریت زمان به گونه ای که فرد بتواند از فشارهای اضافی جلوگیری کند. (اکبرزاده و همکاران، ۱۴۰۱)

علاوه بر این، آموزش مهارت های ارتباطی مانند گوش دادن فعال و بیان احساسات به طور مثبت می تواند به افراد کمک کند تا تنش های موجود در محیط کاری را کاهش دهند و روابط مثبت تری با همکاران و مدیران خود برقرار کنند. این امر نه تنها به کاهش استرس کمک می کند بلکه موجب ایجاد محیط های کاری سالم تر و پشتیبان تر نیز می شود (Rajaei et al., ۲۰۱۳). پذیرش تغییرات و دیدگاه های جدید نیز از جمله عوامل مهم برای مقابله با فشارهای شغلی و افزایش تاب آوری است. در حقیقت، کسانی که قادرند تغییرات را به عنوان فرصتی برای رشد و یادگیری ببینند، بهتر می توانند با چالش های پیش رو مقابله کنند. (خواستار، ۱۳۸۷)

در نهایت، توجه به سلامت جسمانی از طریق خواب کافی، تغذیه مناسب، و ورزش منظم می تواند به طور مستقیم در کاهش استرس و جلوگیری از فرسودگی شغلی تأثیرگذار باشد. فردی که از سلامت جسمانی برخوردار است، قادر خواهد بود تا در

برابر فشارهای روانی و فیزیکی محیط کار تاب آوری بیشتری از خود نشان دهد. بنابراین، توجه به تمامی جنبه های زندگی از جمله شغل، خانواده، و تفریحات شخصی، می تواند به ایجاد تعادل و کاهش استرس کمک کند.

این مقاله به بررسی تکنیک های مختلفی می پردازد که می توانند به افراد کمک کنند تا با استرس و فرسودگی شغلی مقابله کنند. این تکنیک ها شامل روش های علمی و کاربردی برای مدیریت استرس، راهکارهایی برای بهبود تاب آوری فردی، و روش های عملی برای ایجاد محیط های کاری سالم و حمایت گر هستند. هدف اصلی این مقاله این است که ابزارهایی کارآمد به افراد ارائه دهد تا بتوانند به طور مؤثر با فشارهای شغلی مقابله کرده، سلامت روانی و جسمی خود را حفظ کرده و در نهایت، کیفیت زندگی شغلی و شخصی خود را بهبود بخشند.

## ۱. درک استرس و فرسودگی شغلی

### ۱.۱. تعریف استرس شغلی

استرس، در معنای کلی، به واکنش های روانی، فیزیولوژیکی و رفتاری فرد در برابر موقعیت هایی اطلاق می شود که به طور بالقوه تهدیدآمیز یا چالش برانگیز هستند. استرس به ویژه زمانی که در محیط کاری ایجاد می شود، تحت عنوان استرس شغلی شناخته می شود. این نوع استرس معمولاً ناشی از عواملی است که فرد در محیط کاری خود با آن ها روبه رو می شود، که برخی از این عوامل می توانند به فشار و تنش های روانی منجر شوند. (اکبرزاده و همکاران، ۱۴۰۱)

استرس شغلی ممکن است به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر روی کارایی فرد تأثیر بگذارد. این تأثیرات می توانند به صورت کاهش تمرکز، کندی در تصمیم گیری، احساس فشار فزاینده و ناتوانی در انجام کارهای روزمره بروز کنند. استرس شغلی از آن جهت اهمیت دارد که می تواند به کاهش بهره وری فردی و در نتیجه کاهش کیفیت کار منجر شود، همچنین می تواند زمینه ساز بروز اختلالات روانی و جسمانی مانند اضطراب، افسردگی، مشکلات قلبی و حتی بیماری های گوارشی گردد. (ابویی اردکان و همکاران، ۱۳۹۳)

منابع استرس شغلی به صورت زیر است:

۱. اضطراب ناشی از اهداف بلندپروازانه: بسیاری از کارکنان ممکن است در محیط کاری خود با اهداف بلندپروازانه ای مواجه شوند که از سوی سازمان یا مدیران تعیین شده است. این اهداف ممکن است اغلب غیرواقعی یا بسیار دشوار برای دستیابی باشند. فشار برای رسیدن به این اهداف می تواند به استرس شدید منجر شود، به ویژه اگر منابع، زمان یا پشتیبانی لازم برای دستیابی به آن ها در اختیار فرد نباشد.

۲. عدم حمایت از سوی سازمان: احساس عدم حمایت از سوی همکاران یا مدیران می تواند به شدت به استرس شغلی دامن بزند. کارکنانی که از سوی سازمان یا تیم های خود حمایت نمی شوند، به ویژه در شرایط دشوار، احساس تنهایی و ناتوانی می کنند. این فقدان حمایت می تواند باعث بروز اضطراب و ناامیدی در فرد شود. (Osipow & Spokane, ۱۹۹۸)

۳. توقعات غیرمنطقی: هنگامی که کارفرمایان یا مدیران از کارکنان انتظار دارند تا وظایفی را که ممکن است فراتر از ظرفیت فردی آن ها باشد انجام دهند، یا منابع کافی برای انجام آن ها وجود نداشته باشد، این توقعات می توانند

فشار بسیاری ایجاد کنند. فردی که در چنین شرایطی قرار دارد، اغلب با احساس عدم کفایت و ناکامی مواجه می شود.

۴. کار بیش از حد و ساعات طولانی کاری: یکی از شایع ترین منابع استرس شغلی، کار بیش از حد و اضافه کاری های مکرر است. ساعت های طولانی کاری می توانند به کاهش توانایی های فرد در بازسازی انرژی و انجام فعالیت های شخصی منجر شوند. علاوه بر این، کارکنانی که از مرزهای زمان کاری و استراحت عبور می کنند، ممکن است دچار فرسودگی و احساس خستگی مزمن شوند که بر عملکرد شغلی شان تأثیر می گذارد. (ابویی اردکان و همکاران، ۱۳۹۳)

## ۱.۲. تشخیص فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی (Burnout) یک وضعیت روانی و جسمی است که نتیجه فشارهای شغلی مداوم و بدون وقفه است. این وضعیت زمانی رخ می دهد که فرد احساس کند انرژی و توان لازم برای ادامه کار را از دست داده است و این امر می تواند به کاهش قابل توجهی در عملکرد و انگیزه منتهی شود. فرسودگی شغلی به طور معمول ناشی از تنش های طولانی مدت در محیط کار است و در نهایت به احساس بی ارزشی، کاهش بهره وری، و حتی نارضایتی شغلی می انجامد. (حسینی و همکاران، ۱۴۰۲)

علائم فرسودگی شغلی به صورت زیر است:

۱. کاهش انرژی و انگیزه: یکی از اصلی ترین علائم فرسودگی شغلی، کاهش شدید انرژی و انگیزه است. فردی که دچار فرسودگی شغلی می شود، دیگر علاقه ای به انجام وظایف شغلی خود ندارد و احساس می کند که دیگر توان انجام فعالیت های روزانه را ندارد. این وضعیت به کاهش بهره وری منجر می شود، زیرا فرد نمی تواند به درستی وظایف خود را انجام دهد.

۲. کاهش بهره وری و عملکرد: فرسودگی شغلی معمولاً با کاهش عملکرد و بهره وری همراه است. فرد دچار فرسودگی شغلی حتی اگر به سختی تلاش کند، قادر به انجام کارهایش به طور مؤثر نیست. به علاوه، این کاهش در عملکرد می تواند به بازخورد منفی از سوی همکاران یا مدیران منجر شود که خود باعث ایجاد احساس ناامیدی بیشتر می شود.

۳. احساس بی ارزشی و ناامیدی: افراد مبتلا به فرسودگی شغلی معمولاً احساس بی ارزشی و ناامیدی می کنند. آن ها احساس می کنند که کارهایشان هیچ گونه ارزشی ندارند و یا حتی اگر تلاشی انجام دهند، بازخورد مثبت یا تشویقی از سوی دیگران دریافت نمی کنند. این احساس بی ارزشی می تواند به یک چرخه منفی منجر شود که فرد را از ادامه تلاش بازدارد.

۴. افسردگی و اضطراب: یکی دیگر از علائم فرسودگی شغلی، بروز علائم افسردگی و اضطراب است. این علائم می توانند به شدت بر وضعیت روانی و جسمی فرد تأثیر بگذارند. فرد ممکن است احساس اضطراب مداوم، نگرانی یا دل نگرانی در مورد آینده شغلی اش داشته باشد، و این اضطراب می تواند به مشکلات جسمانی مانند سردرد، مشکلات گوارشی و دردهای عضلانی منجر شود. (زینالو و همکاران، ۱۴۰۱)

عوامل مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی به صورت زیر است:

- پشتیبانی ناکافی اجتماعی: عدم حمایت از سوی همکاران یا مدیران و فقدان ارتباطات حمایتی می تواند به فرسودگی شغلی منتهی شود.
  - عدم تعادل بین کار و زندگی شخصی: عدم توانایی در جدا کردن زمان کاری از زمان استراحت می تواند به فشارهای اضافی منجر شده و فرد را در معرض فرسودگی شغلی قرار دهد.
  - عدم تطابق بین انتظارات و واقعیت ها: وقتی که فرد انتظارات بسیار بالایی از خود یا محیط کاری خود داشته باشد که به واقع محقق نشود، احساس شکست و ناامیدی به وجود می آید که در نهایت به فرسودگی شغلی منجر می شود.
- درک دقیق استرس شغلی و فرسودگی شغلی اولین گام در مدیریت این مسائل است. با شناسایی علائم و منابع این فشارها، افراد می توانند استراتژی های مؤثری برای کاهش آن ها پیدا کنند. این استراتژی ها می توانند شامل بهبود مهارت های مدیریت زمان، ایجاد مرزهای واضح میان کار و زندگی شخصی، جستجوی حمایت اجتماعی و روانی، و در نهایت استفاده از تکنیک های خودمراقبتی مانند ورزش و مدیتیشن باشند. (غنیون و سلوکدار، ۱۳۹۵)

## ۲. تکنیک های مدیریت استرس

### ۲.۱. ایجاد تعادل بین کار و زندگی

یکی از مهم ترین و مؤثرترین روش ها برای مقابله با استرس شغلی و جلوگیری از فرسودگی شغلی، ایجاد تعادل بین زندگی کاری و شخصی است. در دنیای مدرن و پرمشغله امروز که مرز میان زندگی شخصی و کاری به طور فزاینده ای محو شده است، توجه به این موضوع بسیار حائز اهمیت است. افرادی که قادرند زندگی شخصی و حرفه ای خود را به طور متوازن مدیریت کنند، معمولاً با استرس کمتری روبه رو می شوند و از تاب آوری بیشتری برخوردار هستند. (Sakketou et al., ۲۰۱۴)

- مدیریت زمان به طور مؤثر: یکی از کلیدی ترین جنبه های ایجاد تعادل، مدیریت زمان است. فردی که به طور مؤثر زمان خود را مدیریت می کند، قادر است فعالیت های کاری و شخصی خود را به درستی اولویت بندی کند و از استرس ناشی از انجام کارها به طور همزمان یا عدم امکان انجام تمامی وظایف جلوگیری کند. برنامه ریزی مناسب می تواند به طور معجزه آسا ایمنی روانی فرد را در برابر فشارهای کاری حفظ کند. این برنامه ریزی می تواند شامل تعیین زمان های مشخص برای انجام کارها، اختصاص زمان به استراحت و تفریح، و همچنین برنامه ریزی برای انجام فعالیت های اجتماعی و خانوادگی باشد.

- محدود کردن ساعات کاری: از جمله روش های مؤثر برای ایجاد مرز بین کار و زندگی شخصی، محدود کردن ساعات کاری است. بسیاری از افراد به اشتباه احساس می کنند که باید در تمامی ساعات روز مشغول به کار باشند تا بتوانند از عهده وظایف خود برآیند. این تفکر نه تنها به کاهش بهره وری می انجامد، بلکه استرس و فرسودگی شغلی را نیز تشدید می کند. داشتن مرزهای روشن میان زمان کاری و زمانی که به استراحت و سرگرمی اختصاص دارد، به افراد کمک می کند که بدون احساس گناه یا نگرانی از انجام ندادن کارهای شغلی، به زندگی شخصی خود بپردازند. (حسینی و همکاران، ۱۴۰۲)

– ایجاد فضاهای جداگانه: علاوه بر محدود کردن زمان کاری، ایجاد فضاهای فیزیکی جداگانه برای کار و زندگی شخصی نیز می تواند کمک کننده باشد. افرادی که در خانه به طور ثابت کار می کنند، باید فضایی مختص به کار داشته باشند که بتوانند هنگام اتمام ساعت کاری از آن فضا خارج شوند و به زندگی روزمره خود بپردازند. این کار به مغز کمک می کند که فضای کاری را با محیط استراحت از هم تفکیک کند و این تفکیک در نهایت به کاهش استرس و افزایش بازدهی کمک می کند. (زینالو و همکاران، ۱۴۰۱)

## ۲.۲. تمرین های خودمراقبتی

خودمراقبتی به مجموعه ای از اقدامات گفته می شود که فرد به طور منظم برای حفظ سلامت روانی، جسمی و اجتماعی خود انجام می دهد. این اقدامات می توانند به طور چشمگیری از فشارهای روانی کاسته و به افزایش تاب آوری فرد در برابر استرس و چالش ها کمک کنند (Azad Marzabadi & Gholami Fesharaki, ۲۰۱۱). خودمراقبتی به ویژه در برابر استرس شغلی از اهمیت بالایی برخوردار است، زیرا افراد در معرض خطر فرسودگی شغلی در صورتی که از خود مراقبت نکنند، بیشتر در معرض ابتلا به اختلالات روانی و جسمانی قرار می گیرند. (مرتضوی و علیجانی تبار، ۱۴۰۱)

– مراقبه و ذهن آگاهی (Mindfulness): یکی از رایج ترین تکنیک های خودمراقبتی برای کاهش استرس، مراقبه و تمرین های ذهن آگاهی است. در این روش، فرد به طور خاص به لحظه حال توجه می کند و سعی می کند از افکار و احساسات مزاحم و منفی فاصله بگیرد. این تمرین ها به فرد این امکان را می دهند که به طور عمیق تری با احساسات خود در ارتباط باشد و از مشکلات و نگرانی های روزمره رها شود. همچنین تمرین های تنفس عمیق و مدیتیشن به طور خاص برای کاهش استرس و اضطراب بسیار مؤثر هستند.

– تمرینات تنفس عمیق: تنفس عمیق و آرام یکی از راه های سریع و مؤثر برای کاهش استرس است. با انجام تمرینات تنفس عمیق، فرد می تواند سیستم عصبی خود را آرام کرده و ضربان قلب و فشار خون خود را کاهش دهد. این نوع تنفس باعث می شود که فرد به طور آگاهانه و با کنترل بیشتری به تنفس خود توجه کند و از افکار و احساسات منفی فاصله بگیرد. این تکنیک به ویژه در مواقع استرس زا و اضطراب آور می تواند به طور مؤثر عمل کند. (قرباغی و همکاران، ۱۴۰۰)

– مدیتیشن: مدیتیشن نیز یکی از روش های اثبات شده برای کاهش استرس و اضطراب است. در این تمرین، فرد تلاش می کند که به طور کامل از دنیای بیرونی فاصله بگیرد و تمرکز خود را بر روی درون خود معطوف کند. با تمرکز بر روی تنفس، کلمات یا تصورات خاص، ذهن از فشارهای بیرونی رها شده و آرامش بیشتری ایجاد می شود. مطالعات متعدد نشان داده اند که مدیتیشن می تواند به بهبود کیفیت خواب، کاهش اضطراب و افزایش رفاه روانی کمک کند.

– ورزش منظم: ورزش یکی از مؤثرترین روش ها برای مقابله با استرس است. هنگام ورزش، بدن هورمون های اندورفین آزاد می کند که به عنوان هورمون های خوشحالی شناخته می شوند و می توانند به طور طبیعی سطح استرس را کاهش دهند. همچنین ورزش منظم به کاهش وزن، تقویت سیستم ایمنی، بهبود کیفیت خواب و افزایش انرژی کمک می کند که در نتیجه باعث افزایش تاب آوری فرد در برابر استرس می شود. ورزش های هوازی

مانند پیاده روی، دویدن، شنا و دوچرخه سواری به ویژه برای کاهش استرس و اضطراب بسیار مفید هستند. (حقانی، ۱۴۰۰)

### ۲.۳. مهارت های مدیریت زمان

مدیریت زمان یکی از مهارت های ضروری برای مقابله با استرس شغلی است. زمانی که فرد قادر به مدیریت زمان خود باشد، می تواند کارهای خود را به طور مؤثر اولویت بندی کرده و از پراکندگی و استرس ناشی از انباشت کارهای ناتمام جلوگیری کند.

اولویت بندی وظایف: یکی از کلیدی ترین روش ها برای مدیریت زمان، اولویت بندی وظایف است. با اولویت بندی کارها، فرد می تواند از کارهایی که مهم تر هستند شروع کرده و از انجام کارهای غیر ضروری خودداری کند. این کار به فرد این امکان را می دهد که احساس گم شدن یا overwhelmed شدن از حجم کار را نداشته باشد. روش های مختلفی برای اولویت بندی وظایف وجود دارد، از جمله استفاده از ماتریس آیزنهاور یا روش "تسک لیست" که در آن کارهای روزانه بر اساس اهمیت و فوریت دسته بندی می شوند.

روش "پومودورو": یکی از روش های مفید برای مدیریت زمان، روش "پومودورو" است. این روش به فرد کمک می کند تا زمان کاری خود را به بخش های کوتاه تقسیم کند، معمولاً ۲۵ دقیقه کار و سپس ۵ دقیقه استراحت. این تقسیم بندی کمک می کند که فرد از خستگی ذهنی جلوگیری کند و به طور مؤثر تر روی وظایف خود تمرکز کند. این روش همچنین به فرد کمک می کند تا از انجام وظایف غیر ضروری جلوگیری کرده و تمرکز بیشتری بر روی کارهای مهم و حیاتی داشته باشد.

قانون ۲۰/۸۰: قانون ۲۰/۸۰ یا قانون "پارتو" می گوید که ۸۰٪ از نتایج از ۲۰٪ از تلاش ها به دست می آید. به عبارت دیگر، فرد باید بر روی مهم ترین و تأثیر گذارترین وظایف تمرکز کند تا بتواند بیشترین بهره وری را از زمان خود بدست آورد. این قانون می تواند به افراد کمک کند که انرژی خود را صرف کارهایی کنند که بیشترین اثر را دارند و از انجام کارهایی که تأثیر کمی دارند، خودداری کنند. (World Health Organization, ۱۹۹۶)

با توجه به پیچیدگی های زندگی حرفه ای و فشارهای کاری که بسیاری از افراد با آن ها مواجه هستند، استفاده از تکنیک های مدیریت استرس و خودمراقبتی می تواند به طور قابل توجهی کمک کننده باشد. ایجاد تعادل بین کار و زندگی، انجام تمرینات خودمراقبتی و مدیریت زمان، نه تنها به کاهش استرس کمک می کند، بلکه می تواند به افزایش بهره وری، بهبود سلامت روانی و جسمی، و افزایش رضایت شغلی منتهی شود. برای مقابله با استرس شغلی، نیاز است که افراد به طور مداوم به این تکنیک ها توجه داشته باشند و آن ها را در زندگی روزمره خود پیاده سازی کنند. (زینالو و همکاران، ۱۴۰۱)

### جدول ۱. روش های ایجاد تعادل بین کار و زندگی

مزایا	روش
اجازه به کارکنان برای بازیابی انرژی و کاهش فشار ناشی از کار طولانی مدت.	مرخصی و استراحت های منظم
تطبیق ساعات کاری با نیازهای شخصی برای ایجاد تعادل بهتر بین کار و زندگی.	ساعات کاری منعطف
انجام تمریناتی مثل یوگا و مدیتیشن برای افزایش آرامش و کاهش استرس.	تمرینات آرامش ذهنی
ایجاد ساختار و سکون در زندگی روزانه برای کاهش استرس های ناشی از بی نظمی.	روتین روزانه منظم
بهبود روابط کاری و جلوگیری از سوء تفاهم ها که به کاهش استرس کمک می کند.	تقویت مهارت های ارتباطی
ارائه مشاوره های روان شناسی و کارگاه های مدیریت استرس برای کارکنان.	حساسیت به سلامت روان

### ۳. افزایش تاب آوری

#### ۳.۱. تقویت مهارت های ارتباطی

ارتباطات مؤثر و مهارت های ارتباطی قوی به عنوان یکی از ارکان کلیدی تاب آوری شناخته می شوند. ارتباطات تأثیرگذار و سالم نه تنها به افراد کمک می کنند که به طور مؤثری با چالش ها و استرس های روزمره مقابله کنند، بلکه موجب بهبود روابط فردی و شغلی نیز می شوند. در حقیقت، اگر افراد توانایی برقرار کردن ارتباط با دیگران را به طور مؤثر داشته باشند، می توانند در مواقع بحرانی از حمایت های اجتماعی بیشتری برخوردار شوند که خود باعث کاهش سطح استرس و افزایش تاب آوری می شود.

– گوش دادن فعال: یکی از اصول اصلی ارتباطات مؤثر، گوش دادن فعال است. این به این معناست که فرد در هنگام مکالمه، توجه کامل خود را به صحبت های طرف مقابل معطوف کند. وقتی افراد احساس می کنند که به طور واقعی شنیده می شوند، این می تواند موجب کاهش تنش ها و ایجاد یک فضای اعتماد در ارتباطات شود. در این نوع گوش دادن، فرد نه تنها به کلمات توجه می کند، بلکه به زبان بدن و حالت های غیر کلامی نیز توجه می کند تا بتواند احساسات و نیازهای واقعی طرف مقابل را بهتر درک کند. گوش دادن فعال به فرد کمک می کند تا در موقعیت های چالش برانگیز و استرس زا، با رویکردی آرام و بدون قضاوت به صحبت های دیگران گوش دهد. این نه تنها باعث می شود که فرد از درک بهتری از مشکلات و نیازهای دیگران برخوردار شود، بلکه به طور غیرمستقیم می تواند از استرس های ناشی از سوء تفاهم ها و روابط نادرست جلوگیری کند.

– ابراز احساسات به شیوه ای مثبت: یکی از ویژگی های افراد تاب آور، توانایی ابراز احساسات به طور مؤثر و مثبت است. این نوع ابراز احساسات، بدون ایجاد تنش و درگیری، می تواند به طور مستقیم بر کاهش استرس تأثیرگذار باشد. استفاده از کلمات و رفتارهایی که نشان دهنده احترام، همدلی و درک متقابل است، به ویژه در موقعیت های شغلی که استرس زیاد است، می تواند به حفظ روابط سالم و مؤثر کمک کند. افراد تاب آور می توانند احساسات



خود را به صورت صادقانه بیان کنند بدون اینکه بر دیگران فشار بیاورند. برای مثال، به جای استفاده از جملات منفی و تهاجمی مانند "این کار غیرممکن است"، می توان از جملاتی مانند "بیایید با هم این مشکل را بررسی کنیم" یا "چطور می توانیم بهتر عمل کنیم؟" استفاده کرد. این نوع بیان نه تنها روابط را تقویت می کند، بلکه به حل مشکلات نیز کمک می کند.

### ۳.۲. پذیرش تغییر و انعطاف پذیری

یکی از ویژگی های اساسی افراد تاب آور، توانایی پذیرش تغییرات و داشتن انعطاف پذیری در برابر شرایط جدید است. زندگی همواره با تغییرات و تحولات مختلف همراه است و هر فرد باید بتواند خود را با این تغییرات سازگار کند تا بتواند از این تحولات به نفع خود بهره برداری کند. افرادی که تاب آور هستند، به جای مقاومت در برابر تغییرات، آن ها را فرصتی برای رشد می بینند و از هر شرایطی برای ارتقاء خود استفاده می کنند.

- دیدن تغییرات به عنوان فرصتی برای رشد: یکی از مهم ترین نکات در پذیرش تغییرات این است که افراد تاب آور از تغییرات به عنوان یک فرصت برای یادگیری و پیشرفت استفاده می کنند، نه تهدیدی برای امنیت خود. این افراد به جای ترس از ناشناخته ها، با ذهنی باز و انعطاف پذیر به استقبال تغییرات می روند. این دیدگاه به آن ها کمک می کند تا به راحتی از شرایط دشوار عبور کنند و در عین حال از آن ها برای رشد شخصی یا شغلی خود استفاده کنند. به طور مثال، در محیط کاری که ممکن است تغییرات مداومی در روش ها، استراتژی ها یا تیم ها وجود داشته باشد، افراد تاب آور به جای نگرانی، از این تغییرات به عنوان فرصتی برای یادگیری روش های جدید و بهبود عملکرد خود استفاده می کنند. در واقع، این افراد متوجه می شوند که تغییر اجتناب ناپذیر است و هیچ چیز در زندگی دائمی نیست. با پذیرش این اصل، آن ها می توانند با اعتماد به نفس بیشتری در برابر چالش ها ایستاده و راه حل هایی نوآورانه برای مشکلات بیابند. (Nejat et al., ۲۰۰۶)

- آمادگی برای مواجهه با مشکلات: یکی از ویژگی های مهم افراد تاب آور، آمادگی ذهنی برای مقابله با مشکلات است. این افراد همواره خود را برای مواجهه با مشکلات غیرمنتظره آماده می کنند و حتی زمانی که در وضعیت های استرس زا قرار می گیرند، توانایی حفظ آرامش و اتخاذ تصمیمات درست را دارند. برنامه ریزی برای مواجهه با شرایط بحرانی و داشتن برنامه های جایگزین، می تواند به این افراد کمک کند تا از فشارهای ناشی از شرایط غیرمنتظره کاسته و از آن ها به عنوان فرصتی برای اثبات خود استفاده کنند. آمادگی برای مشکلات، به معنی پذیرش این واقعیت است که هر لحظه ممکن است شرایط تغییر کند. این آمادگی، علاوه بر کاهش استرس، به فرد این امکان را می دهد که خود را برای مواجهه با سخت ترین موقعیت ها آماده کند. به طور مثال، در شرایط بحرانی شغلی که ممکن است منابع محدود یا تغییرات سریع در اولویت ها ایجاد شود، افراد تاب آور قادرند با برنامه ریزی دقیق و انعطاف پذیری به سرعت خود را با شرایط جدید هماهنگ کنند و به طور مؤثر از منابع موجود استفاده کنند. (قرباغی و همکاران، ۱۴۰۰)

### ۳.۳. تقویت اعتماد به نفس و خودباوری

یکی دیگر از جنبه های حیاتی تاب آوری، اعتماد به نفس و خودباوری است. افراد تاب آور معمولاً به توانایی های خود ایمان دارند و این باور به خود، به آن ها کمک می کند که در برابر چالش ها و موانع سرسختانه ای که در مسیرشان قرار می گیرد، مقاومت کنند. این اعتماد به نفس به طور مستقیم به کاهش استرس کمک می کند، زیرا فرد احساس می کند که قادر است از پس مشکلات برآید و به تنهایی یا با کمک دیگران از بحران ها عبور کند.

- خودپذیری و پذیرش محدودیت ها: افراد تاب آور معمولاً با خودشان صادق هستند و خود را همان طور که هستند می پذیرند. این به معنای پذیرش محدودیت ها و ضعف های خود است. این خودپذیری به آن ها کمک می کند که به جای احساس گناه یا شرم از ناتوانی ها یا اشتباهات گذشته، بر روی پیشرفت و یادگیری مداوم تمرکز کنند. این نوع خودآگاهی و پذیرش خود باعث می شود که فرد در مواجهه با شکست ها و مشکلات، انعطاف پذیری بیشتری داشته باشد.

- توسعه مهارت ها و دانسته ها: افراد تاب آور به طور مداوم در حال بهبود خود هستند. این افراد به یادگیری مهارت های جدید، ارتقاء دانش خود و تقویت توانایی های خود توجه ویژه ای دارند. هنگامی که فرد مهارت های خاصی را کسب می کند، اعتماد به نفس او افزایش می یابد و این خود موجب کاهش استرس می شود.

#### جدول ۲: مدیریت استرس و افزایش تاب آوری - تکنیک ها، مزایا و چالش ها

تکنیک/روش	مزایا	چالش ها	مدت زمان مورد نیاز	مثال ها
مدیتیشن	کاهش اضطراب، بهبود تمرکز	نیاز به آموزش و تمرین مداوم	۳۰-۱۰ دقیقه در روز	مدیتیشن ذهن آگاهی، مراقبه
تمرینات تنفسی	آرامش فوری، ساده در یادگیری	نیاز به تمرین همیشگی برای اثربخشی	۱۰-۵ دقیقه در روز	تنفس دیافراگمی، تنفس ۴-۷-۸
ورزش و فعالیت بدنی	بهبود سلامت بدن و ذهن، افزایش انرژی	نیاز به زمان و تعهد	۳۰-۶۰ دقیقه، ۳-۵ بار در هفته	دویدن، شنا، یوگا
پشتیبانی اجتماعی	افزایش احساس امنیت، کاهش تنهایی	پیدا کردن شبکه پشتیبانی مناسب	بستگی به نیاز شخص دارد	گروه های حمایتی، مشاوره روان شناسی
مدیریت زمان	کاهش استرس ناشی از سررسیدها، افزایش بهره وری	نیاز به مهارت و تنظیم اولویت	تنظیمات روزانه	تصویب یک برنامه روزانه
ساعات کاری منعطف	تبادل بهتر بین کار و زندگی	هماهنگی با نیازهای سازمان	بستگی به تنظیمات سازمان دارد	کار از راه دور، ساعت های انعطاف پذیر در شرکت ها
رهایی ذهنی از افکار منفی	بهبود حال روحی، افزایش مثبت اندیشی	نیاز به مهارت ذهنی و پذیرش	طولانی مدت و مستمر	تمرین تفکر مثبت، استفاده از جملات انگیزشی

تغذیه سالم	افزایش انرژی، کاهش خستگی	محدودیت در دسترسی به غذاهای سالم	نیاز به تنظیمات دائمی	مصرف میوه ها و سبزیجات، کاهش مصرف قند و چربی ها
خواب کافی	بهبود عملکرد روزانه، افزایش تمرکز	مشکلات خواب ناشی از استرس و سایر عوامل	۷-۹ ساعت در شب	تنظیم یک روتین خواب منظم
فرهنگ سازمانی مثبت	بهبود محیط کاری، افزایش حمایت شغلی	مقاومت در برابر تغییرات سازمانی	بستگی به سیاست ها و فرهنگ سازمان دارد	جلسات گروهی، بررسی پیوسته سیاست ها

افزایش تاب آوری به افراد این امکان را می دهد که در مواجهه با چالش ها و فشارهای زندگی، نه تنها از خود مقاومت نشان دهند، بلکه به طور مؤثر و سازنده از آن ها عبور کنند. تقویت مهارت های ارتباطی، پذیرش تغییرات و انعطاف پذیری، و همچنین افزایش اعتماد به نفس و خودباوری از جمله عواملی هستند که به فرد کمک می کنند تا در دنیای پیچیده و پرچالش امروزی، موفقیت های بزرگتری را تجربه کند و از استرس ها و فشارهای روزمره به طور مؤثر عبور کند. (زینالو و همکاران، ۱۴۰۱)

#### ۴. بهبود کیفیت زندگی کاری و شخصی

##### ۴.۱. تعهد به بهبود مستمر

بهبود مستمر یکی از کلیدی ترین اصول برای داشتن زندگی شغلی و شخصی رضایت بخش است. افراد موفق همواره در تلاش هستند تا خود را از نظر مهارتی، ذهنی و عاطفی به طور مستمر ارتقا دهند. این نه تنها به افزایش عملکرد کمک می کند، بلکه احساس رضایت و اطمینان را در فرد تقویت می کند و موجب کاهش استرس ناشی از عدم پیشرفت یا احساس توقف می شود. (شریفی، بشارت و شکیب، ۱۳۹۸)

– دریافت بازخورد منظم: یکی از مهم ترین روش ها برای ارتقاء مداوم عملکرد، دریافت بازخورد از دیگران است. بازخورد سازنده از همکاران، مدیران یا حتی مشتریان، می تواند کمک زیادی به شناسایی نقاط ضعف و قوت فردی داشته باشد. این اطلاعات ارزشمند نه تنها فرد را قادر می سازد تا در مسیر پیشرفت گام بردارد، بلکه باعث می شود که فرد احساس کنترل بیشتری بر روی زندگی شغلی خود داشته باشد. این خود باعث کاهش استرس و اضطراب مرتبط با احساس عدم اطمینان در انجام وظایف می شود. بازخورد باید به طور منظم و با هدف ارتقاء فردی و حرفه ای ارائه شود و نه صرفاً برای ارزیابی عملکرد. همچنین، یاد گرفتن چگونگی پذیرش بازخورد به طور صحیح و بدون احساس دفاع یا تهدید، مهارت مهمی است که به افراد کمک می کند تا از آن به عنوان ابزاری برای رشد استفاده کنند. بازخورد منظم به افراد کمک می کند تا بفهمند کجا باید تغییرات را اعمال کنند و چه چیزهایی را در خود تقویت کنند.

یادگیری مداوم و توسعه مهارت‌ها: دنیای کاری امروز به سرعت در حال تغییر است و به همین دلیل، افرادی که به‌طور مداوم در حال یادگیری و ارتقای مهارت‌های خود هستند، از توانایی تطبیق با شرایط جدید و فشارهای کاری بهره بیشتری می‌برند. یادگیری مداوم نه تنها به ارتقاء شغلی کمک می‌کند، بلکه می‌تواند منجر به ایجاد حس خودباوری و اعتماد به نفس در فرد شود. شرکت در دوره‌های آموزشی، خواندن کتاب‌های مرتبط با حوزه کاری، شرکت در سمینارها و حتی یادگیری مهارت‌های نرم مانند مدیریت زمان یا مهارت‌های ارتباطی، می‌تواند به‌طور مؤثری از استرس‌های ناشی از عدم توانایی در برخورد با چالش‌های شغلی بکاهد. وقتی فرد از دانش و مهارت‌های خود مطمئن باشد، خود را قادر می‌بیند تا به راحتی از چالش‌ها عبور کند و راه‌حل‌های خلاقانه و موثری برای مشکلات پیدا کند. به این ترتیب، این تلاش‌های مستمر به‌طور طبیعی باعث کاهش فشارهای شغلی و استرس ناشی از عدم آمادگی برای شرایط مختلف می‌شود. (قرباغی و همکاران، ۱۴۰۰)

#### ۴.۲. ایجاد محیط کاری حمایت‌گر

محیط کاری نقش بسیار مهمی در کاهش استرس و بهبود تاب‌آوری افراد دارد. یک محیط کاری حمایتی می‌تواند تأثیر بسیار زیادی در کاهش فرسودگی شغلی (Burnout) داشته باشد و به افراد کمک کند تا با چالش‌های شغلی خود بهتر کنار بیایند. چنین محیطی باید به گونه‌ای طراحی شود که در آن افراد احساس امنیت، پشتیبانی و قدردانی کنند.

پشتیبانی از سوی مدیران و همکاران: یکی از جنبه‌های اصلی یک محیط کاری حمایتی، وجود مدیرانی است که به کارکنان خود اعتماد دارند، از آن‌ها حمایت می‌کنند و به نیازهای فردی و حرفه‌ای آن‌ها توجه می‌کنند. وقتی که افراد احساس می‌کنند که مدیران و همکارانشان از آن‌ها حمایت می‌کنند، فشارهای شغلی را با دیدگاهی مثبت‌تری می‌بینند و کمتر احساس استرس می‌کنند. این مدیران باید فضایی را فراهم کنند که کارکنان بتوانند بدون ترس از قضاوت یا رد شدن، نگرانی‌ها و مشکلات خود را بیان کنند. پشتیبانی روانی و اجتماعی از سوی همکاران نیز می‌تواند نقش مهمی در کاهش استرس‌های کاری ایفا کند. کار در تیم‌های همدل و حامی که در آن‌ها هر فردی احساس کند که بخشی از یک جمع است، می‌تواند به شدت از سطح استرس و اضطراب فرد بکاهد. همکارانی که در مواقع بحرانی یا فشار کاری از یکدیگر حمایت می‌کنند، احساس تعلق به سازمان و تیم را در افراد تقویت کرده و از تنش‌های شغلی می‌کاهند.

توسعه فرهنگ سازمانی مثبت: یکی دیگر از ویژگی‌های محیط کاری حمایت‌گر، وجود فرهنگ سازمانی مثبت است که بر اساس ارزش‌هایی همچون احترام متقابل، انصاف، شفافیت و پشتیبانی متقابل بنا شده باشد. این نوع فرهنگ موجب می‌شود که افراد احساس کنند در یک محیط عادلانه و دوست‌داشتنی مشغول به کار هستند، که این خود به کاهش استرس و اضطراب‌های محیط کاری کمک می‌کند. فرهنگ مثبت می‌تواند باعث بهبود انگیزه و رضایت شغلی کارکنان شود و باعث کاهش درگیری‌های درون سازمانی شود. این فرهنگ باید از بالاترین سطح مدیریتی آغاز شود و به‌طور مستمر از طریق برنامه‌های آموزشی، همایش‌ها و رویدادهای اجتماعی تقویت شود. برای مثال، برگزاری جلسات منظم برای بحث و تبادل نظر در مورد مشکلات و راه‌حل‌ها، ارائه پاداش‌ها و قدردانی از کارمندان به‌طور منظم، و توجه به سلامت روان کارکنان می‌تواند همگی به تقویت این فرهنگ کمک کنند.

- فضاهای آرامش بخش و مناسب: طراحی محیط کاری به گونه ای که کارکنان بتوانند از فضاهایی برای استراحت و بازیابی انرژی استفاده کنند، نیز از اهمیت زیادی برخوردار است. فضاهای آرامش بخش مانند اتاق های استراحت، باغچه های داخلی، یا حتی گوشه هایی برای انجام مدیتیشن یا ورزش های سبک می توانند به کارکنان کمک کنند تا از فشارهای کاری کاسته و با انرژی و روحیه بالاتری به ادامه کار بپردازند. چنین محیط هایی علاوه بر بهبود رفاه کارکنان، به کاهش احساس خستگی و استرس نیز کمک می کنند.
- تعادل بین زندگی شخصی و شغلی در محیط کار: یکی دیگر از ارکان یک محیط کاری حمایتی، ترویج تعادل بین زندگی شخصی و شغلی است. در محیط های کاری که ساعات کاری معقول و منعطف وجود دارد و کارمندان می توانند از تعطیلات و مرخصی های شخصی خود استفاده کنند، میزان استرس کاهش می یابد. کارمندان قادر به مدیریت بهتر زندگی خانوادگی و شغلی خود خواهند بود و به همین دلیل احتمال فرسودگی شغلی کاهش می یابد. (غنیون و سلوکار، ۱۳۹۵)

#### ۴.۳. استفاده از تکنیک های کاهش استرس در محیط کاری

در محیط های کاری، علاوه بر ایجاد فضای حمایتی، استفاده از تکنیک های کاهش استرس نیز می تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت زندگی شغلی ایفا کند. این تکنیک ها شامل روش هایی همچون مدیتیشن های کوتاه مدت، تنفس عمیق، و جلسات گروهی کاهش استرس می شود که به افراد کمک می کند تا با فشارهای روزانه و استرس های محیط کاری بهتر کنار بیایند. برگزاری کارگاه ها و برنامه های آموزشی برای آموزش این تکنیک ها به کارکنان می تواند یکی از راه های مؤثر برای ایجاد یک محیط کاری کم استرس باشد.

ایجاد و حفظ یک محیط کاری حمایت گر و تعهد به بهبود مستمر از مهم ترین عواملی هستند که به افزایش تاب آوری افراد و بهبود کیفیت زندگی کاری و شخصی آن ها کمک می کنند. این محیط ها نه تنها از استرس و فرسودگی شغلی می کاهند، بلکه به کارکنان این امکان را می دهند که با انرژی و انگیزه بالاتر به اهداف خود دست یابند. با ترویج این اصول در محیط های کاری، افراد می توانند در کنار کار، از کیفیت بالاتری در زندگی شخصی و شغلی خود برخوردار شوند و به طور کلی رضایت و موفقیت بیشتری را تجربه کنند. (صاحبزاده و مرادی، ۱۴۰۲)

#### ۵. نتیجه گیری

استرس و فرسودگی شغلی از مشکلات جدی و چالش برانگیزی هستند که می توانند تأثیرات منفی و گسترده ای بر زندگی فردی و شغلی افراد بگذارند. این مشکلات نه تنها کیفیت کار و بهره وری افراد را کاهش می دهند، بلکه می توانند به اختلالات روانی، جسمانی و اجتماعی نیز منجر شوند. به همین دلیل، مدیریت استرس و مقابله با فرسودگی شغلی از اهمیت بالایی برخوردار است.

استرس زمانی به وجود می آید که فرد احساس کند از منابع یا توانایی های خود برای مواجهه با شرایط چالش برانگیز و وظایف خود کم دارد. وقتی این فشارهای مداوم بدون راه حل های مؤثر یا حمایت مناسب مواجه می شوند، می تواند به

فرسودگی شغلی منتهی شود. فرسودگی شغلی به حالت احساسی و جسمانی ای اطلاق می شود که نتیجه ی فشار کاری بیش از حد، بی انگیزگی، و احساس ناتوانی است. در این حالت، فرد احساس می کند که از انجام وظایف خود بی علاقه و خسته شده است و معمولاً دچار کاهش عملکرد می شود.

این پدیده نه تنها به فرد آسیب می زند، بلکه تأثیرات منفی بر عملکرد سازمانی نیز دارد. فرسودگی شغلی می تواند باعث کاهش بهره وری، افزایش نرخ غیبت از کار، و ایجاد فضای منفی در محیط کار شود. بنابراین، توجه به آن به عنوان یک اولویت در سازمان ها و به ویژه در سطح فردی ضروری است.

برای کاهش اثرات منفی استرس و فرسودگی شغلی، استفاده از تکنیک های مدیریت استرس و افزایش تاب آوری بسیار مهم است. این روش ها به فرد کمک می کنند تا در مواجهه با چالش های شغلی و زندگی، نه تنها مقاومت نشان دهد، بلکه به طور مؤثر و سازنده از آن ها عبور کند. تاب آوری در این زمینه به معنای توانایی افراد برای بازگشت به وضعیت عادی پس از مواجهه با بحران ها و شرایط دشوار است.

- آموزش و استفاده از تکنیک های کاهش استرس: برخی از تکنیک های مؤثر شامل مدیتیشن، تمرینات تنفسی، یوگا، ذهن آگاهی (Mindfulness) و تکنیک های شناختی رفتاری (CBT) هستند که می توانند به افراد کمک کنند تا با استرس ها به طور مؤثرتر کنار بیایند. این روش ها می توانند موجب آرامش ذهنی، کاهش تنش های جسمانی و بهبود تمرکز شوند. به ویژه تکنیک های ذهن آگاهی که بر توجه و حضور در لحظه جاری تمرکز دارند، می توانند به افراد کمک کنند که از اضطراب های ناشی از نگرانی های آینده یا پشیمانی های گذشته خلاص شوند.

- پشتیبانی اجتماعی: یکی از مهم ترین عوامل تاب آوری، داشتن شبکه های اجتماعی حمایتی است. افراد تاب آور معمولاً از حمایت های خانواده، دوستان، همکاران و حتی مشاوران روانشناسی برخوردارند که در مواقع بحرانی به آن ها کمک می کنند. این پشتیبانی ها نه تنها در مقابله با استرس مؤثر هستند بلکه موجب تقویت احساس امنیت و اطمینان در فرد می شوند. بنابراین، ساختارهای اجتماعی که حمایت عاطفی و روانی فراهم می کنند، از اهمیت زیادی برخوردارند.

- مدیریت زمان و اولویت بندی وظایف: یکی از روش های مؤثر برای کاهش استرس شغلی، یادگیری مدیریت زمان است. افرادی که به خوبی می توانند وقت خود را مدیریت کنند، معمولاً قادرند تا با تعهدات خود به شکلی کارآمدتر مواجه شوند. این افراد می دانند که کدام وظایف باید در اولویت قرار گیرند و چگونه زمان خود را به طور مؤثر بین مسئولیت های شغلی و شخصی تقسیم کنند. این مهارت به آن ها این امکان را می دهد که بدون احساس فشار، اهداف خود را دنبال کنند.

تعادل بین کار و زندگی یکی از اصولی است که در مقابله با استرس و فرسودگی شغلی باید به آن توجه شود. وقتی فرد توانایی مدیریت زمان بین کار و زندگی شخصی خود را داشته باشد، احساس رضایت بیشتری از زندگی و کار خواهد داشت. در صورتی که این تعادل وجود نداشته باشد، استرس شغلی می تواند به راحتی به زندگی شخصی فرد نفوذ کند و بر روابط خانوادگی و اجتماعی او اثرات منفی بگذارد.

- مرخصی و استراحت های منظم: برای حفظ سلامت جسمی و روانی، داشتن زمان استراحت و تفریح ضروری است. سازمان ها باید این امکان را برای کارکنان فراهم کنند که در طول سال از مرخصی های کوتاه مدت یا تعطیلات

استفاده کنند. این زمان ها به افراد این فرصت را می دهد که از کار فاصله بگیرند، به استراحت بپردازند و دوباره با انرژی بیشتر به وظایف خود بازگردند.

- ساعات کاری منعطف: یکی دیگر از راهکارهایی که می تواند به ایجاد تعادل بین کار و زندگی کمک کند، ارائه ساعات کاری منعطف است. این امکان به افراد این اجازه را می دهد که طبق شرایط شخصی خود ساعات کاری خود را تنظیم کنند، به ویژه در مواقعی که نیاز به رسیدگی به امور شخصی دارند.
- افزایش حساسیت نسبت به سلامت روان: سازمان ها باید حساسیت بیشتری به سلامت روان کارکنان خود داشته باشند و از سیاست های حمایتی مانند مشاوره های روان شناسی، کلاس های مدیریت استرس و جلسات روان درمانی گروهی بهره برداری کنند. این اقدامات می توانند به افراد کمک کنند تا احساس فشار کمتری داشته باشند و توانایی مقابله با استرس های شغلی و شخصی را پیدا کنند.

#### ۵.۱. پیشنهادات عملی برای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی

برای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی، علاوه بر روش هایی که ذکر شد، چندین پیشنهاد عملی وجود دارد که می توانند در بهبود کیفیت زندگی فردی و شغلی افراد مؤثر باشند:

۱. ایجاد یک روتین روزانه منظم: تنظیم روتین منظم در زندگی، از جمله خواب، غذا، ورزش، کار و استراحت، می تواند به فرد کمک کند تا احساس کنترل بیشتری بر زندگی خود داشته باشد و از بروز استرس های ناشی از بی نظمی جلوگیری کند.

۲. تمرین مدیتیشن و آرامش ذهنی: اختصاص دادن چند دقیقه در روز به تمرینات مدیتیشن و تمرکز می تواند به کاهش استرس و بهبود تاب آوری کمک کند. حتی تکنیک های ساده ای همچون تنفس عمیق یا تمرکز بر یک موضوع خاص در هنگام استراحت، می تواند تأثیرات مثبت زیادی در کاهش اضطراب و استرس داشته باشد.

۳. تقویت مهارت های ارتباطی: توانایی ابراز احساسات به شیوه ای مثبت و مؤثر در محیط کار، نه تنها به کاهش تنش های اجتماعی کمک می کند، بلکه باعث بهبود کیفیت روابط کاری و افزایش حمایت های اجتماعی نیز می شود. به همین ترتیب، یادگیری چگونگی ارتباط مؤثر می تواند فشارهای ناشی از سوء تفاهم ها و اختلافات را کاهش دهد.

۴. فعالیت های جسمانی منظم: ورزش و فعالیت های بدنی یکی از روش های مؤثر برای مقابله با استرس است. ورزش منظم می تواند به کاهش اضطراب، افزایش انرژی، بهبود خواب و کاهش علائم افسردگی کمک کند.

در نهایت، با استفاده از روش های مدیریت استرس، افزایش تاب آوری و ایجاد تعادل بین کار و زندگی، افراد می توانند نه تنها کیفیت زندگی خود را بهبود بخشند، بلکه در برابر چالش های کاری و شخصی مقاوم تر شوند. مهم ترین نکته این است که با شناسایی عوامل استرس زا و استفاده از روش های مناسب و سازنده، می توان به راحتی این مشکلات را کاهش داد و حتی از آن ها به عنوان فرصت هایی برای رشد شخصی و شغلی بهره برد. ایجاد یک فرهنگ سازمانی مثبت و حمایتی نیز به نوبه خود می تواند تأثیرات مثبتی در کاهش استرس و فرسودگی شغلی داشته باشد، که در نهایت به بهبود کیفیت زندگی فردی و شغلی همه کارکنان کمک می کند.

## منابع

- ابوبی اردکان، محمد؛ لبافی، سمیه؛ آذر پور، سمانه و جلال پور، مهدیه (۱۳۹۳). شناسایی عوامل حیاتی موفقیت تفکر راهبردی در دیدگاه مدیران سازمان های فرهنگی شهر اصفهان. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، ۱۱(۱)، ۱۳-۳۴.
- اکبرزاده، مهدی؛ محمدخانی، کامران؛ قورچیان، نادرقلی و جمالی، اختر (۱۴۰۱). شناسایی مؤلفه ها و ارائه مدل کاهش فرسودگی شغلی کارکنان (مورد مطالعه: سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی). فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۶(۱)، ۱۱۱-۱۳۴.
- حسینی، سید فرهاد؛ منوچهری، آرمین؛ کریمی، میثم و منوچهری، صلاح الدین (۱۴۰۲). نقش رهبری تحول آفرین در فرسودگی شغلی کارکنان با تأکید بر متغیرهای میانجی اضطراب، استرس شغلی و تنهایی در محل کار (مورد مطالعه: معلمان ابتدایی آموزش و پرورش شهرستان پاوه). حکمرانی و توسعه، ۳(۱)، ۱۴۳-۱۷۰.
- حقانی، محمد (۱۴۰۰). نقش فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی بر ارزیابی عملکرد در کارکنان. یازدهمین کنفرانس ملی روان شناسی، علوم تربیتی و اجتماعی، بابل.
- خواستار، حمزه (۱۳۸۷). بررسی عوامل مؤثر بر خودکارآمدی ملی در زمینه علم و فناوری برای تحقق اهداف چشم انداز، پایان نامه کارشناسی ارشد (چاپ نشده)، به راهنمایی دکتر آرین قلی پور، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- زینالو، مهدی؛ علی احمدی، علیرضا و نریمان، سعید (۱۴۰۱). ارائه مدل ارزیابی عملکرد مجلس شورای اسلامی با استفاده از روش فراترکیب. مدیریت دولتی، ۱۴(۱)، ۷۴-۱۰۸.
- شریفی، احمد؛ بشارت، محمد علی و شکیبا، شیما (۱۳۹۸). رابطه مطالبات و منابع شغلی با فرسودگی شغلی در پرستاران، نقش تعدیل کننده اهمال کاری. رویش روان شناسی، ۸(۷)، ۱۲۹-۱۳۸.
- صاحبزاده، ماندانا؛ مرادی، بهاره (۱۴۰۲). عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی پرستاران در همه گیری کووید ۱۹ و راه کارهای مدیریت آن: یک مطالعه مروری. نشریه پژوهش پرستاری ایران، ۱۸(۳)، ۷۰-۸۶.
- غنیون، آرام؛ سلوکدار، علیرضا (۱۳۹۵). فرسودگی شغلی، ابعاد و عوامل مرتبط با آن در کارکنان عملیاتی مرکز اورژانس تهران. فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت، ۵(۳)، ۳۷-۴۴.
- قرباغی، میثم؛ مقیمی، سیدمحمد و لطیفی، میثم (۱۴۰۰). فراترکیب مطالعات اجرای خط مشی عمومی در ایران. فصلنامه سیاستگذاری عمومی، ۷(۳)، ۲۴۳-۲۶۰.
- مرتضوی، سیده اکرم و علیجانی تبار، پروین (۱۴۰۱). رابطه فرسودگی شغلی و تاب آوری کارکنان فرماندهی انتظامی فارس. نشریه دانش انتظامی چهارمحال و بختیاری، ۱۰(۳۹)، ۲۷-۴۴.



- میرزا خانی، عبدالرحمن؛ آهی سنزیتی، پرویز و درویشی، صیاد (۱۴۰۲). تأثیر رهبری اخلاقی بر پیشگیری از فرسودگی شغلی کارکنان با نقش واسطه نشاط سازمانی. منابع انسانی ناجا، ۱۷(۷۱).
- Bhárbara R, Fernando P, Erika S, Francisco F, Jonathan S, Fernando A. Correlation between Stress and Quality of Life Experienced by Caregivers: Perception of a Group of Healthcare Professionals. *Open Nurs J.* ۲۰۱۷; ۱۱: ۱۳۵-۴۱.
- Rajaei M, Haghighi H, Dadipoor S, Fallaghi S, Salimi M, Brojeni MS, et al. Relationship between occupational stress and job satisfaction among Iranian obstetricians. *Hormozgan Medical Journal.* ۲۰۱۳; ۱۷(۳): ۲۴۹-۵۵.
- Osipow SH, Spokane AR. Occupational stress inventory-revised. Odessa, FL: Psychological; ۱۹۹۸.
- Sakketou A, Galanakis M, Varvogli L, Chrousos G, Darviri Ch. Validation of the Greek Version of the "Job Stress Measure". *Psychology.* ۲۰۱۴; ۵(۱۳): ۱۵۲۷-۳۵.
- Azad Marzabadi AM, Gholami Fesharaki M. Reliability and validity assessment for the hse job stress questionnaire. *International Journal of Behavioral Sciences.* ۲۰۱۱; ۴(۴): ۲۹۱-۷.
- World Health Organization's Quality of Life group. WHOQOLBREF introduction, administration and scoring, field trial version. Geneva: World Health Organization; ۱۹۹۶.
- Nejat S, Montazeri A, Holakouie Naieni K, Mohammad K, Majdzadeh SR. The World Health Organization quality of Life (WHOQOL-BREF) questionnaire: Translation and validation study of the Iranian version. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research.* ۲۰۰۶; ۴(۴): ۱-۱۲.